

---

# Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Gunawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Corresponding email : [gunawanmm@yahoo.co.id](mailto:gunawanmm@yahoo.co.id)

---

Received: 2023-12-19 / Accepted: 2023-12-29 / Doi: <https://doi.org/10.32923/sci.v8i2.4125>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Adapun pendekatan penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui dimensi-dimensi kepuasan peserta pelatihan. Sedangkan instrumen untuk pengumpulan data yang diperlukan dengan menggunakan media kuesioner (angket) yang diberikan kepada alumni pelatihan kepemimpinan pengawas I tahun 2023 provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Instrumen penelitian tentang kepuasan peserta pelatihan ini dinilai kedalam 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance dan dimensi emphaty. Adapun hasil penelitian tentang kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas Angkatan I Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2023, dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness dan dimensi emphaty semuanya menunjukkan/memperlihatkan nilai/skor memuaskan. Sedangkan dimensi assurance menunjukkan/memperlihatkan nilai/skor sangat memuaskan. Adapun dimensi memuaskan tersebut adalah dimensi tangible dengan nilai skor 4,06, dimensi reliability dengan nilai/skor 4,11, dimensi responsiveness dengan nilai/skor 4,24, dan dimensi emphaty dengan nilai/ skor 4,29, sedangkan dimensi sangat memuaskan yaitu dimensi assurance dengan nilai/skor 4,31. Secara keseluruhan pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memuaskan peserta pelatihan dengan skor/nilai rata-rata sebesar 4,20.

**Kata Kunci : Pelatihan, kualitas pelayanan, kepuasan**

---

## 1. Pendahuluan

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya pasal 70 dinyatakan bahwa; setiap Aparatur Sipil Negara mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan bagian dari ASN mengembangkan kompetensinya melalui pendidikan dilakukan dengan cara memberikan tugas belajar pada pendidikan formal dalam jenjang pendidikan tinggi. Sedangkan pengembangan kompetensi melalui pelatihan melalui jalur pelatihan struktural kepemimpinan, pelatihan manajerial, pelatihan fungsional dan pelatihan sosial kultural.

Salah satu bentuk pengembangan kompetensi pegawai pelatihan struktural kepemimpinan adalah pelatihan kepemimpinan pengawas. Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1005/K.1/PDP.07/2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas bahwa pelatihan kepemimpinan pengawas selanjutnya disingkat PKP adalah pelatihan struktural kepemimpinan pengawas sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai manajemen pegawai negeri sipil.

Pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas bertujuan untuk mengembangkan kompetensi kepemimpinan melayani yang merupakan kompetensi manajerial jabatan pengawas untuk menjamin terlaksananya akuntabilitas jabatan pengawas. Akuntabilitas jabatan adalah kemampuan dalam mengendalikan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan pejabat pelaksana sesuai dengan standar operasional prosedur. Sebagai pejabat struktural, pejabat pengawas harus memiliki kompetensi manajerial dibutuhkan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Pejabat pengawas memainkan peran awal bagi keberlangsungan organisasi dimana pejabat pengawas itu bertugas.

Peserta pelatihan kepemimpinan pengawas adalah pegawai negeri sipil yang telah memenuhi persyaratan untuk mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas. Adapun persyaratan batas usia peserta pelatihan kepemimpinan pengawas menurut Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Pelatihan Pengawas adalah usia yang paling tinggi pada saat dinyatakan diterima sebagai peserta 54 tahun bagi calon peserta yang menduduki dalam jabatan pelaksana atau JF yang setingkat dengan jabatan pelaksana atau 56 tahun bagi calon peserta yang menduduki jabatan pengawas atau JF yang setingkat dengan jabatan pengawas.

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1006/K.1/PDP.07/2019 Tentang Kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, bahwa ada empat agenda pembelajaran yaitu : agenda kepemimpinan pancasila dan bela Negara, agenda kepemimpinan pelayanan, agenda pengendalian pekerjaan dan agenda aktualisasi kepemimpinan. Setiap agenda mempunyai mata pelatihan dan jumlah jam pelajaran masing-masing.

Pelatihan kepemimpinan pengawas pada masa sekarang telah disempurnakan dengan pelaksanaan yang dikenal dengan nama *Blended Learning*. Pelaksanaan dengan cara *Blended Learning* ini berjalan dengan perkembangan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi. Adapun pengertian pelatihan *Blended Learning* adalah pelatihan yang dilakukan melalui proses pembelajaran tatap muka di dalam kelas dan proses pembelajaran daring (dalam jaringan = *online*). Dengan kata lain bahwa pelatihan *Blended Learning* dilakukan melalui proses pembelajarn tatap muka di dalam kelas dan pembelajaran mandiri yang dilakukan oleh peserta Pelatihan secara daring (dengan memanfaatkan sistem pembelajaran yang dikembangkan oleh Lembaga Administrasi Negara yang dikenal juga dengan pembelajaran jarak jauh (*Distance Learning*)). Pelatihan kepemimpinan pengawas secara *Blended Learning* dilaksanakan oleh lembaga Pelatihan pemerintah yang terakreditasi oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2023 ini melaksanakan pelatihan kepemimpinan pengawas secara *Blended Learning*. Sebagai Lembaga Pelatihan yang telah terakreditasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang besar terhadap kualitas alumni pelatihan tidak terkecuali pada Pelatihan Kepemimpin Pengawas Sebagaimana pendapat dari Bolton et al (2000) bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Sedangkan menurut Fisk et al (1995) bahwa, peningkatan kualitas layanan terhadap konsumen sangat penting karena berhubungan dengan citra suatu institusi/organisasi yang menyediakan layanan tersebut. Pelatihan memiliki peran penting dalam hal pengembangan sumber daya manusia karena mampu meningkatkan sosial, budaya dan pembangunan ekonomi suatu bangsa. Mendukung pendapat kedua Bolton et al dan Fisk et al, Chua (2004) menyatakan, dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan selalu terdapat peserta yang berpikiran kritis, sehingga situasi dan kondisi menjadi lebih kompleks dan kompetitif. Oleh karena itu, pemberian layanan yang efisien dalam bidang pelatihan memiliki arti dan urgensi yang besar sekali.

Dalam setiap pelatihan selalu terkait dengan kualitas pelayanan pelatihan dan kepuasan peserta pelatihan khususnya pada saat proses pembelajaran berlangsung. Oleh karena itu ketika membahas tentang kualitas pelayanan dan juga kepuasan peserta pelatihan tentunya sangat berkaitan erat dengan kemampuan penyelenggara pelatihan dalam menyediakann jasa/pelayanan pelatihan. Untuk mengetahui tentang kepuasan peserta dalam pelaksanaan pelatihan dengan cara melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan. Tentang pentingnya evaluasi kepuasan peserta terhadap pelatihan yang diikutinya Kirkpatrick (1998) mengemukakan pendapatnya yaitu, salah satu indikator keberhasilan dari pelaksanaan pelatihan adalah hasil evaluasi yang merupakan reaksi atau respon peserta pelatihan yang pernah mengikutinya. Minat dan keaktifan yang ditunjukkan oleh peserta pelatihan menginformasikan mengenai antusiasme

dan semangat peserta mengikuti pelatihan. Kemudian ketika peserta pelatihan merasakan kepuasan dalam mengikuti pelatihan artinya pelatihan yang diikuti memiliki suasana yang menyenangkan.

Dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi atau menganalisis kepuasan peserta pelatihan dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelatihan. Kepuasan sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Kontler dan Kevin Lane Keller hasil kutipan buku yang berjudul Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007). Sedangkan menurut Cadotte (1987) dalam Agus Akhmadi (2019) Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut dan dikaitkan dengan kepuasan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011) arti kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan peserta berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan peserta. Kepuasan peserta dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan.

Dari pengertian kepuasan yang dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang mengenai ciri khusus atau keistimewaan produk atau jasa yang timbul setelah merasakan produk tersebut. Dalam hubungannya dengan pelatihan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pelatihan pada khususnya terjadi pada saat berlangsungnya proses pembelajaran. Atau dengan kata lain bahwa ketika membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pelatihan sangat berhubungan erat pada kemampuan penyediaan pelayanan/jasa pelatihan. Kepuasan peserta pelatihan merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang diperlihatkan oleh pelanggan setelah proses penggunaan pelayanan yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja nyata suatu jasa/produk dan harapannya.

Untuk terwujudnya lembaga pelatihan yang dapat memuaskan pelanggannya, khususnya peserta pelatihan maka tentulah lembaga pelatihan tersebut mampu menawarkan kualitas produk atau layanan dalam rangka menciptakan kepuasan peserta. Peserta pelatihan merupakan subjek yang paling utama kualitas dan kepuasan jasa/layanan kegiatan pelatihan, oleh sebab itu peserta pelatihan dijadikan sumber utama untuk mengukur kepuasan penyelenggara pelatihan. Selanjutnya pentingnya lembaga pelatihan memperhatikan kepuasan peserta pelatihan disebabkan kunci utama untuk memenangkan persaingan dari lembaga pelatihan lainnya ialah memberikan nilai kepuasan peserta melalui penyampaian produk pelayanan yang berkualitas yang merupakan salah satu cara agar dapat memenangkan persaingan dari lembaga pelatihan lainnya karena kepuasan pelayanan pelaksanaan pelatihan sangat tergantung pada keinginan pengguna jasa/pelayanan pelatihan. Kemampuan memberikan kepuasan harus ada pada lembaga pelatihan melalui proses pembelajaran pelatihan yang lancar tanpa kendala serta hasil yang berkualitas. Kualitas pelaksanaan pelatihan merupakan kebutuhan yang menjadi keharusan dalam meningkatkan sumber daya manusia pada setiap lembaga pelatihan.

Kepuasan dan ketidakpuasan pengguna jasa/pelayanan pelatihan dapat mengakibatkan pada perilaku pengguna jasa/pelayanan berikutnya. Karena jika pengguna jasa/layanan pelatihan puas terhadap satu pelayanan, maka selanjutnya akan meminta kembali menggunakan jasa/pelayanan pelatihan yang akan datang. Kepuasan pelayanan pelatihan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh satu lembaga pelatihan. Adapun kualitas pelayanan menurut Zeithaml e. al. (1990) dalam Yuli Trisnarningsih (2021) mengatakan bahwa secara teoritis dan empiris, penyampaian layanan sangat menentukan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan retensi pelanggan, Dengan demikian, kesesuaian pemberian layanan diukur sebagai kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan suatu lembaga tidak terkecuali lembaga pelatihan akan dipengaruhi 1) faktor kualitas interaksi, kualitas interaksi ditentukan oleh sikap perilaku dan keahlian. 2) kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik dipengaruhi oleh *ambient conditions*, desain, faktor sosial. 3) Kualitas hasil. Kualitas hasil dipengaruhi waktu tunggu, faktor fisik dan valensi (Nuraini, 2018). Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep yang bersifat multidimensi. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hadiansyah (2011) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL (Service Quality)*. Kelima dimensi tersebut adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Kelima dimensi ini akan digunakan sebagai variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Adapun alasan peneliti memilih teori yang variabel/dimensi kualitas

pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman karena kelima dimensi kualitas pelayanan sangat sejalan untuk ditetapkan menjadi dimensi dan indikator dalam penelitian ini. Disamping itu dalam konsepnya dikatakan bahwa SERVQUAL (*Service Quality*) dapat dipergunakan/diterapkan dalam semua bentuk pelayanan dari bermacam-macam organisasi yang berorientasi mencari keuntungan atau tidak mencari keuntungan yang disebut dengan istilah laba dan nirlaba. Adapun kelima dimensi/variabel diuraikan berikut ini :

1. *Tangible* (bukti fisik)

*Tangible* (bukti fisik) ialah berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor), ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor) alat perlengkapan kerja (computer), mesin foto copy dan lain-lain), jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan alat-alat komunikasi (telepon, pax, papan pengumuman/informasi kotak saran dan lain-lain). Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi *Tangible* dalam penelitian ini adalah : Penyediaan media pembelajaran yang modern, penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain), kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain), penyediaan bahan ajar/modul dan alat tulis kantor dan penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi *reliability* dalam penelitian ini adalah : Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian, kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain), waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya jawab, bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya, panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan, panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali dan panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (Ketanggapan) adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini adalah : Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan, Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan, Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan, Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan dan panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit.

4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi *assurance* dalam penelitian ini adalah : Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan, Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan, panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas, permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM dan waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran).

5. *Emphaty* (empati)

*Emphaty* (empati) adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* dalam penelitian ini adalah : Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman, kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan, panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan, fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan

dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan.

Berdasarkan pengertian kepuasan dan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta pelatihan merupakan sikap, penilaian dan tanggapan secara emosional yang diperlihatkan oleh peserta pelatihan kepemimpinan pengawas setelah proses pelayanan pelaksanaan pembelajaran pelatihan. Yaitu dengan cara membandingkan kesannya terhadap kinerja yang nyata pelatihan dengan harapan sehingga ada keinginan untuk mengikuti pelatihan yang akan datang. Adapun komponen yang diteliti bagaimana kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan dengan indikator variabel kualitas pelayanan yang sudah dijelaskan di atas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas guna meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan yang akan datang dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan data kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas tahun 2023, sebagai bahan pertimbangan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menyusun kebijakan pengembangan program pelatihan untuk masa yang akan datang.

## 2. Metode

Adapun metode yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan survei kuantitatif yaitu dengan metode mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan untuk menilai kepuasan peserta pelatihan dalam mengikuti pelatihan. Adapun pelatihan kepemimpinan pengawas dilaksanakan dari tanggal 21 Maret sampai dengan tanggal 26 Juli 2023 dengan menerapkan model *Blended Learning*. Model *blended learning* yaitu model pembelajaran mengkombinasikan antara pembelajaran *konvensional* (klasikal) dan penerapan teknologi komputer dalam bentuk daring (*e-learning*).

Langkah-langkah atau tahapan yang peneliti lakukan untuk mengetahui sampai dimana kepuasan peserta dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini adalah mengkaji studi pustaka, penentuan objek penelitian, pembuatan kuesioner, pengumpulan data kuesioner, menganalisis data dari kuesioner yang telah diisi oleh peserta pelatihan, menyajikan data, membuat kesimpulan dan memberikan saran/rekomendasi.

Adapun uraian secara singkat tentang tahapan tersebut diatas diawali dengan mengkaji konsep tentang kepuasan pelayanan pelatihan. Dari pengkajian/tinjauan pustaka, maka disusunlah variabel dimensi kepuasan pelayanan pelatihan. Kemudian dari dimensi kualitas pelayanan kepuasan peserta pelatihan maka ditentukan indikator kepuasan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan. Adapun dimensi/variabel penelitian ini adalah lima dimensi kepuasan pelayanan sebagaimana dikemukakan sebelumnya yaitu : ***Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.***

Berdasarkan dimensi/variabel dan indikator kelima dimensi kepuasan tersebut, maka peneliti menyusun kuesioner penelitian. Kemudian kuesioner yang disusun tersebut dimasukkan kedalam aplikasi google formulir. Adapun responden penelitian ini adalah alumni peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Adapun alumni pelatihan berjumlah 40 orang. Hasil isian dari responden yang diperoleh melalui unggahan google formulir sebelumnya selanjutnya diunduh kedalam bentuk frekuensi data untuk dilakukan analisis.

Pengumpulan data tentang tanggapan alumni Pelatihan kepemimpinan pengawas tentang kepuasan pelayanan penyelenggaraan pelatihan yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan indikator penelitian kelima dimensi diatas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* (Abdul Sani, 2020) dengan skala kuesioner/angket mempunyai rentang skala 1 - 5, sebagaimana tergambar pada tabel 1 berikut :

Tabel 1  
Skala jawaban kuesioner/angket peserta

No.	Alternatif jawaban Responden	Kategori
1	untuk jawaban sangat tidak memuaskan (STM)	1
2	untuk jawaban tidak memuaskan (TM)	2
3	untuk jawaban cukup memuaskan (CM)	3
4	untuk jawaban memuaskan (M)	4
5	untuk jawaban sangat memuaskan (SM)	5

Tabel 1 menjelaskan bahwa, Kemudian kelima dimensi tersebut disusun menjadi butir-butir pertanyaan kuesioner yang sudah dipersiapkan, kemudian diubah kedalam aplikasi google formulir dan diunggah serta dikirimkan kesemua alumni pelatihan kepemimpinan pengawas Angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sebagaimana disebutkan diatas bahwa penelitian ini kepada alumni pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Alumni berjumlah 40 peserta, semuanya menjadi populasi atau subjek penelitian. Teknik seperti ini dikenal teknik sampling jenuh atau sensus karena semua anggota populasi dijadikan sampel.

Pengumpulan data untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas ini menggunakan kuesioner. Data yang masuk langsung dianalisis dengan menerapkan analisis deskriptif dengan menyajikan distribusi frekuensi dan *mean* masing-masing item variabel dari aspek dimensi kepuasan pelayanan dalam penelitian ini digunakan interval kelas. Nilai skor jawaban dari responden dalam penelitian ini mengacu pada skala 5 poin dari Skala Likert, sehingga nilai skor jawaban responden tertinggi adalah nilai 5 dan untuk nilai skor yang paling rendah adalah nilai 1, sedangkan jumlah kelas/kategori yang dipergunakan dalam penyusunan kriteria diatas disesuaikan dengan skala yang digunakan yaitu 5 kelas. Sehingga interval yang diperoleh untuk setiap kelas  $(5 - 1) : 5 = 0,8$ . Adapun kriteria untuk mendeskripsikan nilai *mean* yang didapatkan setiap variabel dan aspek dapat dikategorikan sebagaimana tersusun pada tabel 2 berikut :

Tabel 2 : Nilai Skor dan Kategori

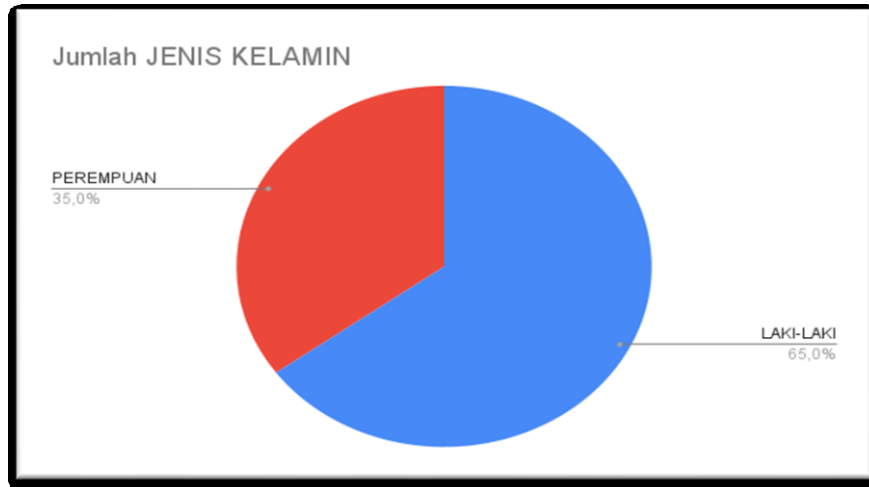
No.	Skor	Kategori
1	0,00 – 1,80	sangat tidak memuaskan (STM)
2	1,90 – 2,60	tidak memuaskan (TM)
3	2,70 – 3,40	cukup memuaskan (CM)
4	3,50 – 4,20	memuaskan (M)
5	4,30 – 5,00	sangat memuaskan (SM)

### 3. Hasil dan Pembahasan Hasil Temuan

#### 3.1 Hasil Pengumpulan Data

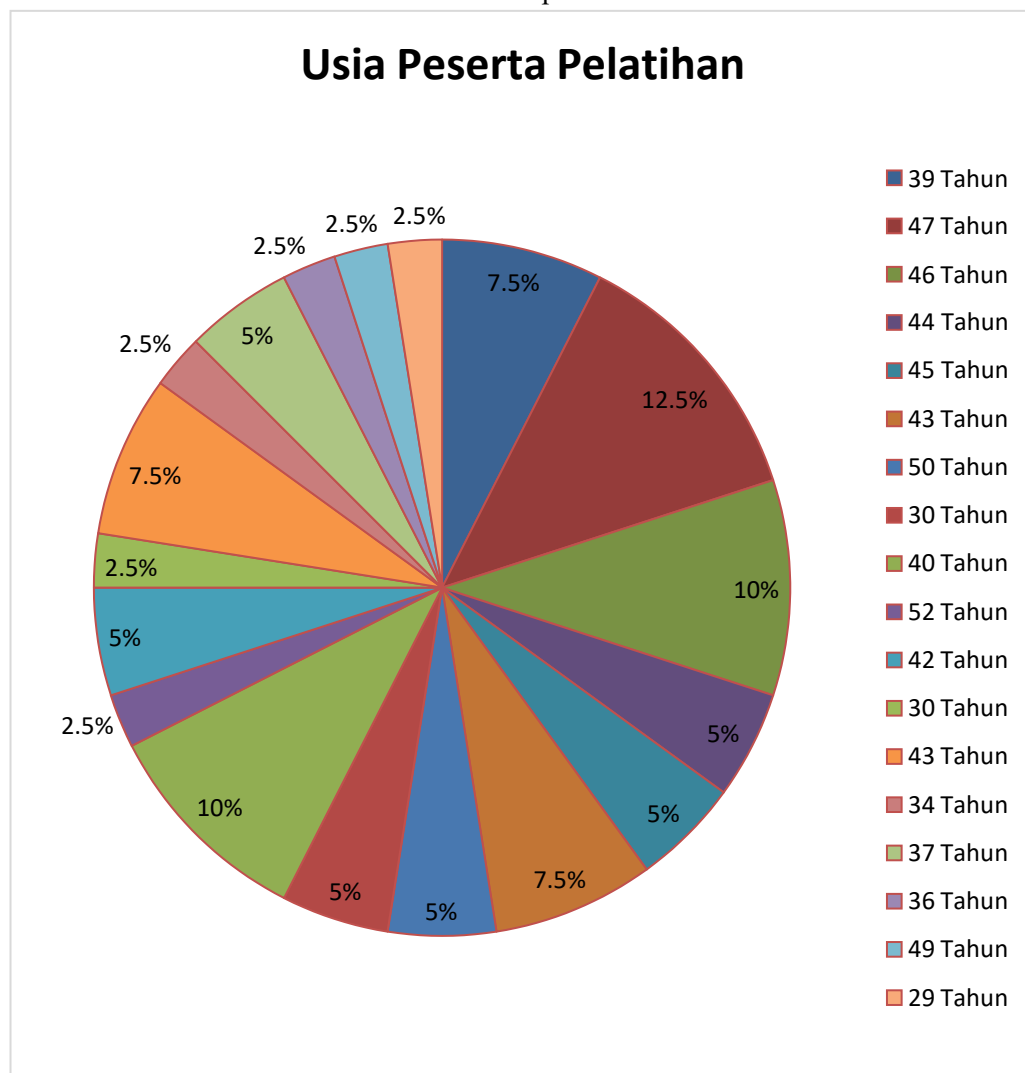
Adapun responden yang berpartisipasi dalam penelitian kepuasan peserta dalam pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas Angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Alumni pelatihan diberikan kuesioner melalui internet sesuai alamat WhatsApp masing-masing dalam bentuk Google Formulir. Dari kuesioner yang diunggah semua pertanyaan kuesioner diisi dan dikirim oleh peserta berjumlah 40 orang alumni. Adapun data responden penelitian adalah :

Grafik 1. Perbandingan jenis kelamin peserta pelatihan



Dari data diperlihatkan pada grafik 1 diatas menunjukkan 26 peserta (65,0 persen) responden penelitian ini adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas berjenis kelamin laki-laki dan 14 peserta (35,0 persen) responden berjenis kelamin Perempuan.

Grafik 2. Usia Responden



Dari data pada grafik 2 di atas menunjukkan usia peserta pelatihan pada waktu mengikuti pelatihan yaitu : peserta berusia 39 tahun berjumlah 3 peserta (7,5 persen), berusia 47 tahun berjumlah 5 peserta (12,5 persen), berusia 46 tahun berjumlah 4 peserta (10 persen), berusia 44 tahun 2 peserta (5 persen), berusia 45 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 43 tahun 3 peserta (7,5 persen), berusia 50 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 30 tahun 2 peserta (5 persen), berusia 40 tahun berjumlah 4 peserta (10 persen), berusia 52 tahun berjumlah 1 peserta (2,5 persen), berusia 42 tahun berjumlah 2 peserta (5 persen), berusia 30 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 43 tahun 3 peserta (7,5 persen), berusia 34 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 37 tahun 2 peserta (5 persen), berusia 36 tahun 1 peserta (2,5 persen), berusia 49 tahun 1 peserta (2,5 persen), dan berusia 29 tahun 1 peserta (2,5 persen).

### 3.2 Pembahasan Hasil Temuan

Untuk memperlihatkan gambaran yang lebih mendalam sebagai temuan tentang kepuasan peserta dalam mengikuti pelatihan akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik setiap dimensi kepuasan pelayanan. Selanjutnya analisis data tingkat kepuasan tersebut dilakukan dengan dipadukan dengan skala kepuasan sebagaimana yang telah ditetapkan pada tabel 2 (nilai skor dan kategori). Adapun temuan penelitian tentang kepuasan peserta pelatihan dalam pelaksanaan pelatihan yang mereka ikuti dapat di ketahui dari data sebagai berikut :

#### a. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi tangible (berwujud)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi tangible dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3  
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi tangible (berwujud)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	Persen (%)	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Penyediaan media pembelajaran yang modern		1	6	22	11	4,00	80	Memuaskan
2	Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain).		1	8	19	12	4,05	81	Memuaskan
3	Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain)		1	4	23	12	4,15	83	Memuaskan
4	Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor		1	7	22	10	4,03	80,6	Memuaskan
5	Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat		2	6	20	12	4,05	81	Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>						<b>4,06</b>	81,12	Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Penyediaan media pembelajaran yang modern

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 6 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 11 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator penyediaan media pembelajaran modern adalah 4,0 atau sebesar 80 persen. Ini menunjukkan bahwa penyediaan media pembelajaran yang modern memuaskan peserta pelatihan.

#### 2. Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain).

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan



memuaskan, 8 responden menjawab cukup memuaskan, 19 responden menjawab memuaskan dan 12 responden memberikan jawaban sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain) adalah 4,05 atau sebesar 81,00 persen. Ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik kesehatan, dan lain-lain) memuaskan peserta pelatihan.

3. Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain)

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 23 responden menjawab memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain) adalah 4,15 atau sebesar 83,00 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik, dan lain-lain) memuaskan peserta pelatihan.

4. Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor

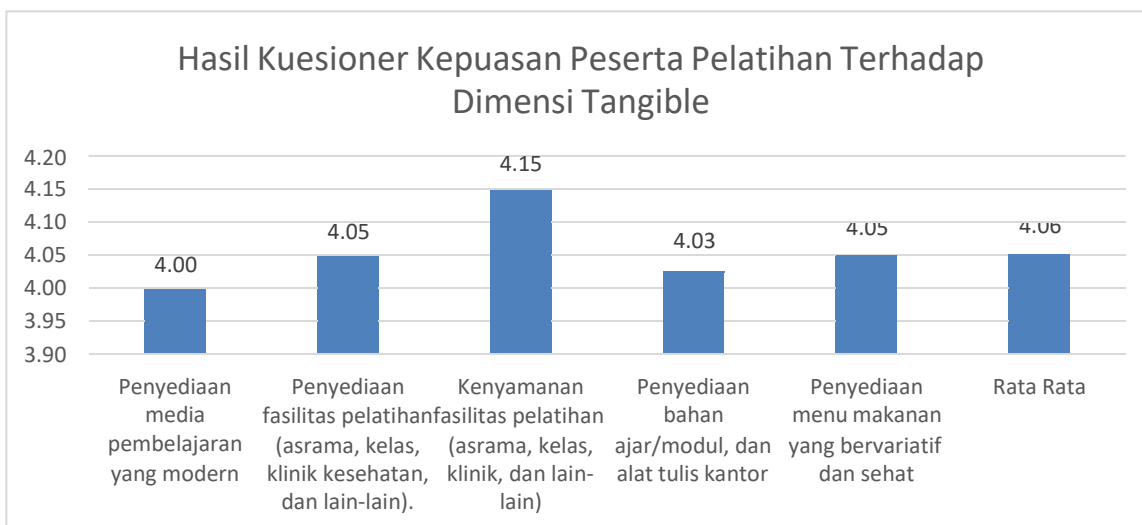
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 7 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 10 responden menyatakan sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan bahan ajar/modul, dan alat tulis kantor adalah 4,03 atau sebesar 80,6 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa penyediaan bahan ajar/modul dan alat tulis memuaskan peserta pelatihan.

5. Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 2 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 6 responden menjawab cukup memuaskan, 20 responden menjawab memuaskan, dan 12 responden menyatakan sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat 4,05 atau sebesar 81,00 persen. Jadi ini menunjukkan bahwa penyediaan menu makanan yang bervariasi dan sehat. memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi Tangible diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 3 berikut :

Grafik 3 : Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Tangible



Dari grafik 3 diatas dapat dilihat bahwa : nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dilihat dari dimensi tangible adalah : Kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik dan lain-lain) dengan skor 4,15. Skor penyediaan fasilitas asrama, kelas, klinik kesehatan dan lain-lain) dan penyediaan menu makanan yang

bervariatif dan sehat dengan skor 4,05. Skor penyediaan bahan ajar/modul dan alat tulis kantor 4,03 sedangkan skor penyediaan media pembelajaran modern adalah 4,00.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Tangible bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi tangible adalah 4,06 atau 81,12 persen. Skor 4,06 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori memuaskan yaitu skala 3,50 s.d. 4,20

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Kepemimpin Pengawas angkatan I tahun 2023 merasakan memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi Tangible. Adapun mungkin yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang yaitu penyediaan media pembelajaran modern karena indikator ini masih rendah skornya yaitu rata-rata 4,00 skor ini terendah dari skor lainnya, Namun walaupun demikian, bahwa indikator pada dimensi *tangible* ini semuanya sudah mencapai kategori memuaskan.

b. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi reliability (kehandalan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi reliability (kehandalan) dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel. 4  
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi reliability (kehandalan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	Persen(%)	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian	1		3	26	10	4,16	83,2	Memuaskan
2	Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain)		1	3	27	9	4,1	82	Memuaskan
3	Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab	1		5	22	12	4,1	82	Memuaskan
4	Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran	1		11	19	9	3,87	77,4	Memuaskan
5	Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif		1	3	28	8	4,07	81,4	Memuaskan
6	Fasilitator ( Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu		1	2	20	17	4,32	86,4	Sangat Memuaskan
7	Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya		1	4	21	14	4,2	84%	Memuskan
8	Panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan		1	3	27	9	4,1	82	Memuaskan
9	Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali	1		4	22	13	4,15	83	Memuaskan

10	Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah	1		6	24	9	4	80	Memuaskan
	Rata-rata						4,11	82,44	Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, sebagai berikut :

1. Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 26 responden menjawab memuaskan dan 10 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian adalah 4,16 atau sebesar 83,2 persen. Ini menunjukkan bahwa kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian memuaskan peserta pelatihan.

2. Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain)

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan dan 27 responden menjawab memuaskan dan 9 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) adalah 4,1 atau sebesar 82 persen. Ini menunjukkan bahwa kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memuaskan peserta pelatihan.

3. Waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 5 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab adalah 4,1 atau 82 Persen. Ini menunjukkan bahwa waktu yang disediakan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) untuk diskusi dan tanya Jawab memuaskan peserta pelatihan.

4. Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 11 responden menjawab cukup memuaskan, 19 responden memberikan jawaban memuaskan dan 9 responden memberikan jawaban sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran adalah 3,87 atau 77,4 Persen. Ini menunjukkan bahwa Bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran memuaskan peserta pelatihan.

5. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 3 responden menyatakan cukup memuaskan, 28 responden memberikan jawaban memuaskan dan 8 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif adalah 4,07 atau sebesar 81,4 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian/tugas secara objektif memuaskan peserta pelatihan.

6. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu.

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 2 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 20 responden memberikan jawaban memuaskan dan 17 responden memberikan jawaban sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu adalah 4,32 atau sebesar 86,4 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu sangat memuaskan peserta pelatihan.

7. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden menjawab memuaskan dan 14 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya adalah 4,2 atau sebesar 84 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai

materi sesuai dengan bidang keahliannya memuaskan peserta pelatihan.

8. Panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 27 responden menjawab memuaskan dan 9 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan adalah 4,1 atau sebesar 82 persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan memuaskan peserta pelatihan.

9. Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 13 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali adalah 4,15 atau sebesar 83 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali memuaskan peserta pelatihan.

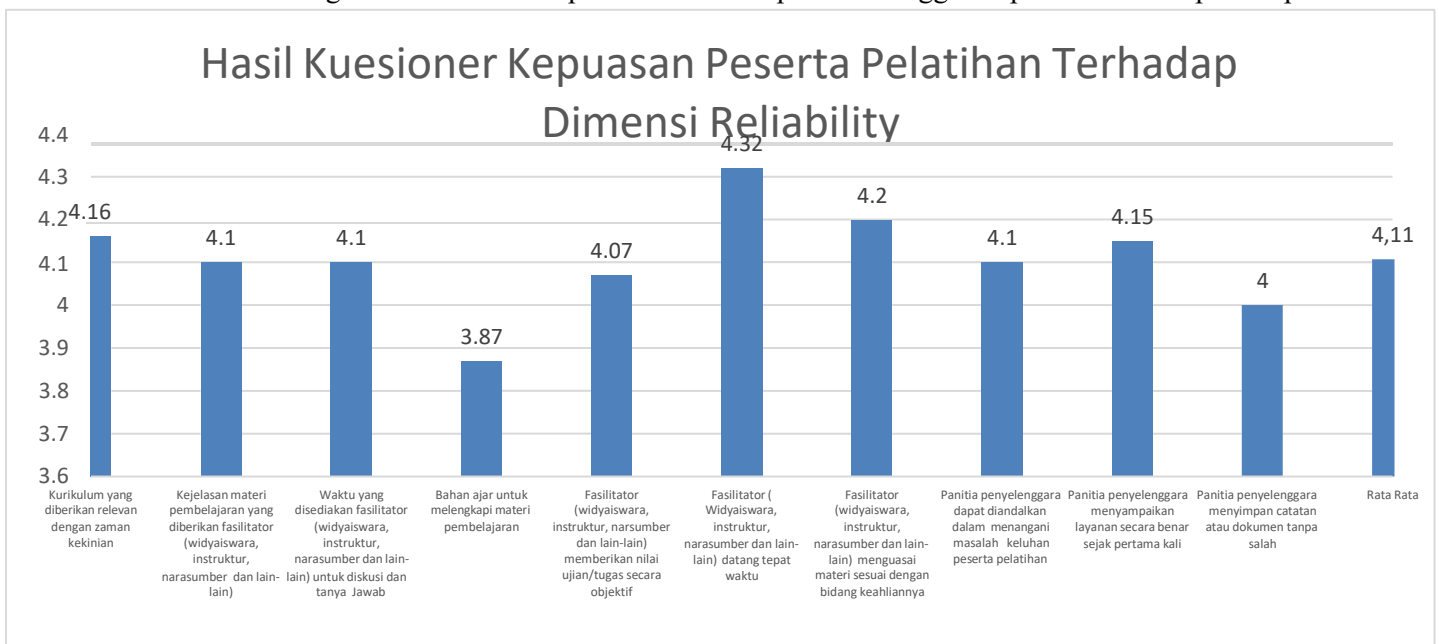
10. Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 6 responden menjawab cukup memuaskan, 24 responden menjawab memuaskan dan 9 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah adalah 4 atau sebesar 80 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi Reliability diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 4 berikut :

Grafik 4. Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Reliability

Dari grafik 4 diatas hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta



terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi reliability adalah : Fasilitator ( Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu dengan skor 4,32. Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) menguasai materi sesuai dengan bidang keahliannya dengan skor 4,2. Kurikulum yang diberikan relevan dengan zaman kekinian dengan skor 4,16. Panitia penyelenggara menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali dengan skor 4,15. Kejelasan materi pembelajaran yang diberikan fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain), waktu yang disediakan fasilitator (Widyaiswara, instruktur, dan lain-lain) untuk diskusi

dan Tanya jawab, serta panitia penyelenggara dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan peserta pelatihan dengan skor masing-masing 4,1. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) memberikan nilai ujian /tugas secara objektif dengan skor 4,07. Panitia penyelenggara menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah dengan skor 4. Sedangkan bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran dengan skor 3,87.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Reliability bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi reliability adalah pada skor 4,11 atau 82,44 persen. Skor 4,11 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan dasar CPNS sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori memuaskan yaitu skala 3,50 s.d. 4,20.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatoha kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memuaskan (merasa Puas) terhadap pelaksanaan pelatihan pada dimensi reliability. Adapun kemungkinan yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang khususnya bahan ajar untuk melengkapi materi pembelajaran, karena indikator ini masih rendah skor rata-ratanya yaitu 3,87 dibandingkan dengan skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian kesepuluh indikator dimensi reliability ini semuanya sudah mencapai kategori memuaskan.

c. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi responsiveness (Ketanggapan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi responsiveness (ketanggapan) dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5  
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi responsiveness (ketanggapan)

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	Persen (%)	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan	1		2	22	15	4,25	85	Memuaskan
2	Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan	1		4	23	12	4,12	82,4	Memuaskan
3	Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan	1		3	22	14	4,25	85	Memuaskan
4	Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan	1		3	21	15	4,29	85,8	Memuaskan
5	Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit	1		3	23	13	4,29	85	Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>						<b>4,24</b>	<b>84,8</b>	Memuaskan

pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut :

1. Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan

Data tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 2 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 15 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan adalah 4,25 atau sebesar 85 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan memuaskan bagi peserta pelatihan.

2. Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 23 responden menjawab memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia

penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan adalah 4,12 atau sebesar 82,4 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan memuaskan bagi peserta pelatihan.

3. Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden memberikan jawaban memuaskan dan 14 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan adalah 4,25 atau 85 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang mengalami kesulitan memuaskan peserta pelatihan.

4. Panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan

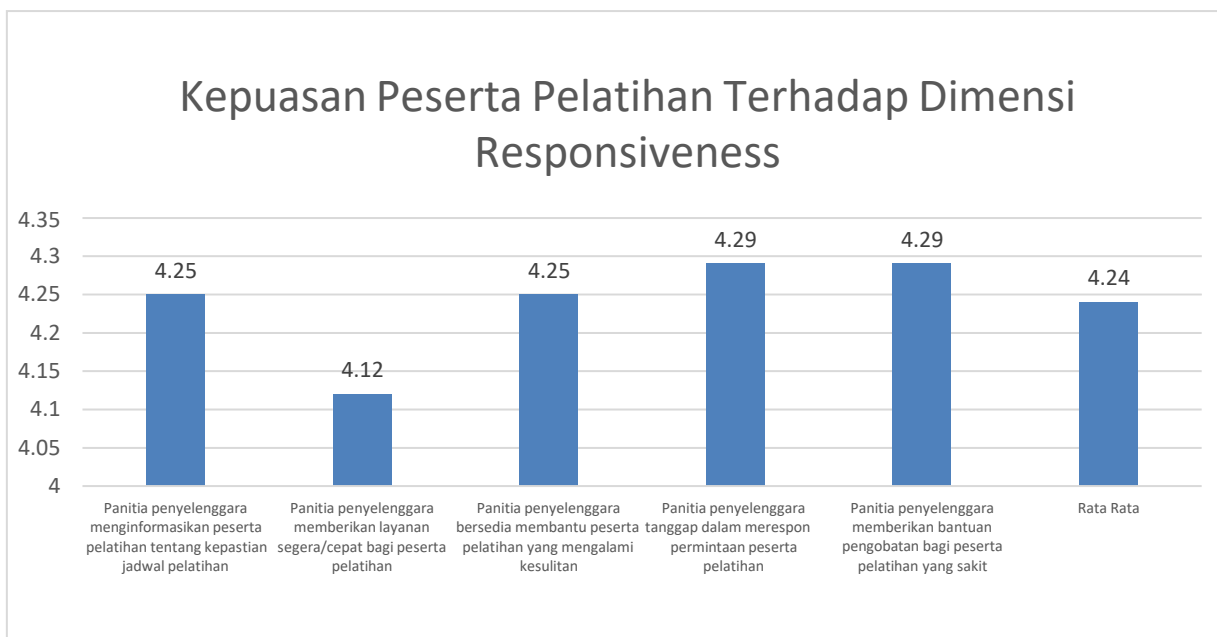
Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden memberikan jawaban memuaskan dan 15 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan adalah 4,29 atau 85,8 Persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan, hal ini memuaskan peserta pelatihan.

5. Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 3 responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 23 responden menjawab memuaskan dan 13 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit adalah 4,29 atau sebesar 85,8 persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi Responsiveness diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik sebagai berikut :

Grafik 5. Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Responsiveness



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi responsiveness sebagaimana grafik diatas adalah : panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan dan panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan sakit masing-masing skor sebesar 4,29. Panitia penyelenggara menginformasikan peserta pelatihan tentang kepastian jadwal pelatihan dan panitia penyelenggara bersedia membantu peserta pelatihan yang

mengalami kesulitan dengan skor masing-masing 4,25. Sedangkan panitia penyelenggara memberikan layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan dengan skor 4,12.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi Responsiveness bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,24 atau 84,8 Persen. Skor 4,24. Setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori memuaskan yaitu skala 3,50 s.d. 4,20.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung merasakan memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi responsiveness. Adapun kemungkinan yang akan ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan yang akan datang yaitu panitia penyelenggara memberikann layanan segera/cepat bagi peserta pelatihan, karena indikator ini masih rendah skornya yaitu 4,12 dibandingkan dengan skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian kelima indikator dimensi responsiveness ini sudah mencapai kategori memuaskan.

d. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi Assurance (Jaminan)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi Assurance (jaminan) dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6  
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance (jaminan)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	Persen (%)	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan	1		6	21	12	4,12	82,	Memuaskan
2	Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan	1		4	21	14	4,29	85,8	Memuaskan
3	Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas	1		1	23	15	4,41	88,2	Sangat Memuaskan
4	Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM	1		2	21	16	4,41	88,2	Sangat Memuaskan
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran	1		1	26	12	4,33	86,6	Sangat Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>						<b>4,31</b>	86,24	Sangat Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, sebagai berikut :

1. Panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 6 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden menjawab memuaskan dan 12 responden memberikan jawaban sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan adalah 4,12 atau sebesar 82,0 persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan memuaskan peserta pelatihan.

2. Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan

Data yang dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak

memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden menjawab memuaskan dan 14 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan adalah 4,29 atau 85,8 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan memuaskan peserta pelatihan.

3. Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 1 responden menjawab cukup memuaskan, 23 responden menjawab memuaskan dan 15 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas adalah 4,41 atau 88,2 Persen. Ini menunjukkan bahwa Panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas sangat memuaskan peserta pelatihan.

4. Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM

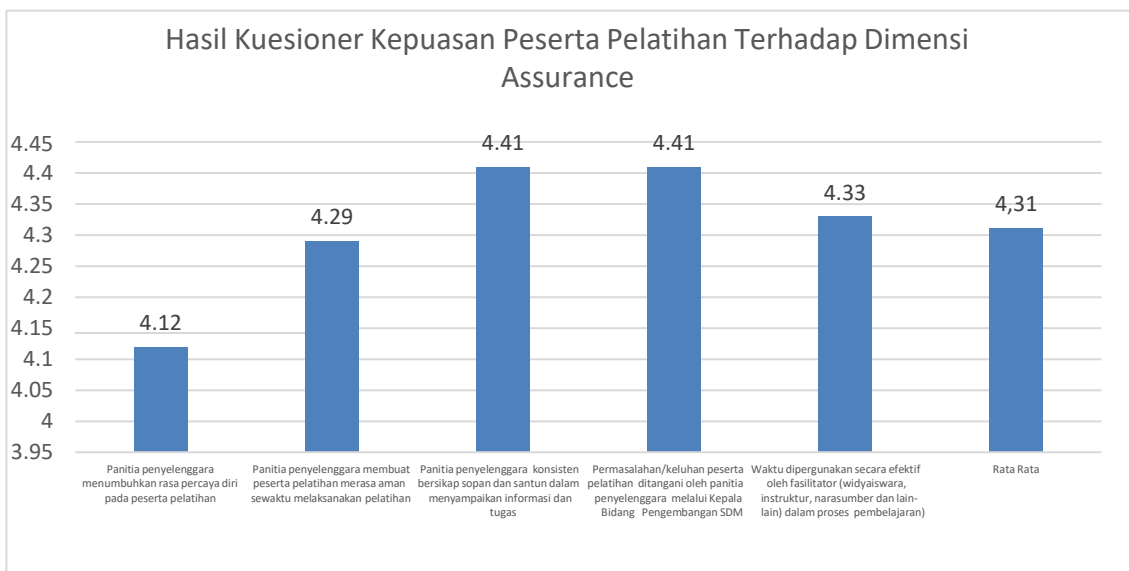
Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan. 2 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden memberikan jawaban memuaskan dan 16 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM adalah 4,41 atau sebesar 88,2 persen. Ini menunjukkan bahwa permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui Kepala Bidang Pengembangan SDM sangat memuaskan peserta pelatihan.

5. Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan, 1 responden menjawab cukup memuaskan, 26 responden menjawab memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran adalah 4,33 atau 86,6 Persen. Ini menunjukkan bahwa waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi assurance (jaminan) diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 6 sebagai berikut :

Grafik 6. Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi assurance (jaminan) sebagaimana grafik diatas adalah : panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam penyampaian informasi dan tugas dan permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh



panitia penyelenggara melalui kepala bidang pengembangan SDM dengan masing masing skor 4,41. Waktu dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran dengan skor 4,33. Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan dengan skor 4,29. dan panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan dengan skor 4,12.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi assurance (jaminan) bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,31 atau 86,24 Persen. Skor 4,31 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu pada skala 4,30 s.d. 5,00.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Merasa sangat memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi assurance (jaminan). Adapun kemungkinan yang dapat ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan pelatihan yang akan datang yaitu, panitia penyelenggara menumbuhkan rasa percaya diri pada peserta pelatihan, karena indikator ini skornya yaitu 4,12 lebih rendah dari skor indikator lainnya. Panitia penyelenggara membuat peserta pelatihan merasa aman sewaktu melaksanakan pelatihan dengan skor yaitu 4,29 juga masih rendah. Namun walaupun demikian sudah tiga indikator dimensi assurance ini sudah mencapai kategori sangat memuaskan yaitu : panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas, permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui kepala bidang pengembangan SDM dan waktu yang dipergunakan secara efektif oleh fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) dalam proses pembelajaran.

e. Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan dimensi empathy (empati)

Adapun hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada dimensi empathy (empati) dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7  
Hasil kuesioner kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi empathy (empati)

No	Indikator	Penilaian					Rata-rata	Persen (%)	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman	1		2	25	12	4,29	85,8	Memuaskan
2	Kepedulian Panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan	1		3	26	10	4,16	83,2	Memuaskan
3	Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan	1		4	22	13	4,29	85,8	memuskan
4	Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan	1		3	21	15	4,33	86,6	Sangat Memuaskan
5	Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan	1		3	22	14	4,37	87,4	Sangat memuaskan
	<b>Rata-rata</b>						<b>4,29</b>	85,76	Memuaskan

Data di atas diperoleh hasil jawaban yang dirasakan oleh peserta selama mereka mengikuti pelatihan akan dijelaskan secara terperinci sesuai indikator yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 2 responden menjawab cukup memuaskan, 25 responden menjawab memuaskan dan 12 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman adalah 4,29 atau sebesar 85,8 persen. Ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman memuaskan peserta pelatihan.

2. Kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 26 responden menjawab memuaskan dan 10 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan adalah 4,16 atau 83,2 Persen. Ini menunjukkan bahwa kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan memuaskan peserta pelatihan.

3. Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan

Data yang tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 4 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 13 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan adalah 4,29 atau 85,83 persen. Ini menunjukkan bahwa panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan memuaskan peserta pelatihan.

4. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan

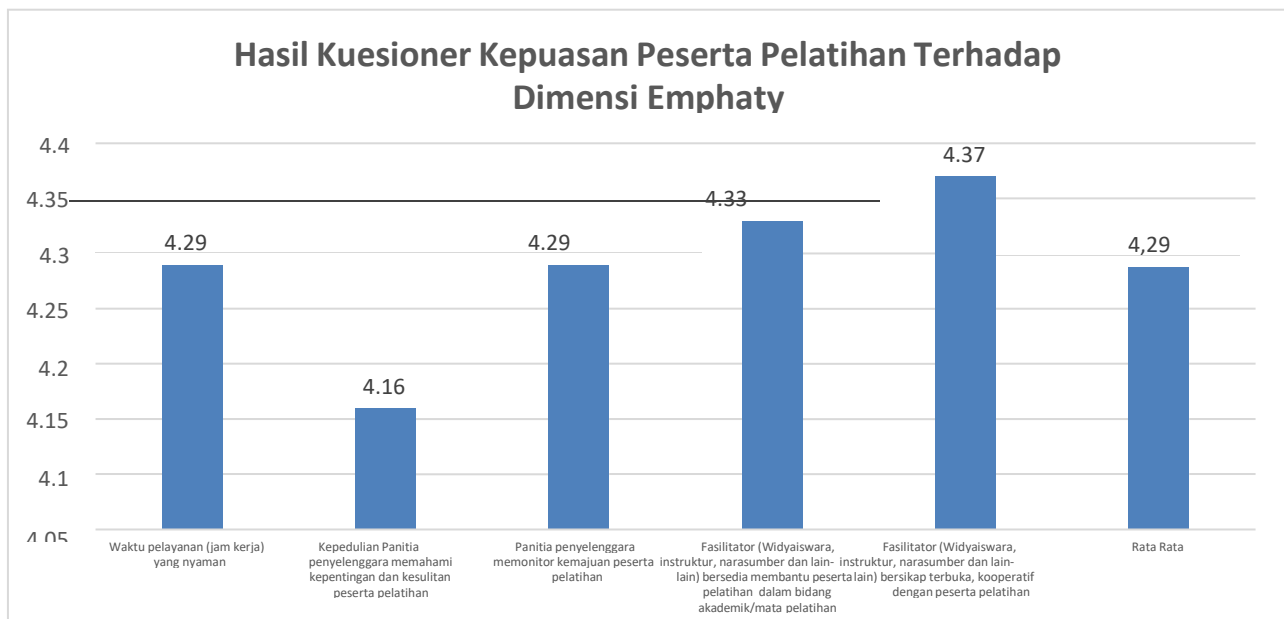
Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 responden memberikan menjawab sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 21 responden menjawab memuaskan dan 15 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan adalah 4,33 atau 86,6 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik/mata pelatihan sangat memuaskan peserta pelatihan.

5. Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden memberikan jawaban sangat tidak memuaskan, 3 responden menjawab cukup memuaskan, 22 responden menjawab memuaskan dan 14 responden menjawab sangat memuaskan. Adapun rata-rata jawaban responden tentang indikator Fasilitator (Widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan adalah 4,37 atau sebesar 87,4 persen. Ini menunjukkan bahwa fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan. Sangat memuaskan peserta pelatihan.

Dari data yang dianalisis terhadap dimensi empathy (empati) diatas maka secara lengkap dapat dilihat pada grafik 7 sebagai berikut :

Grafik 7 : Kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi empathy



Dari data hasil penelitian terhadap nilai tertinggi sampai terendah kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelatihan dari dimensi emphaty (empati) sebagaimana grafik diatas adalah : Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka,

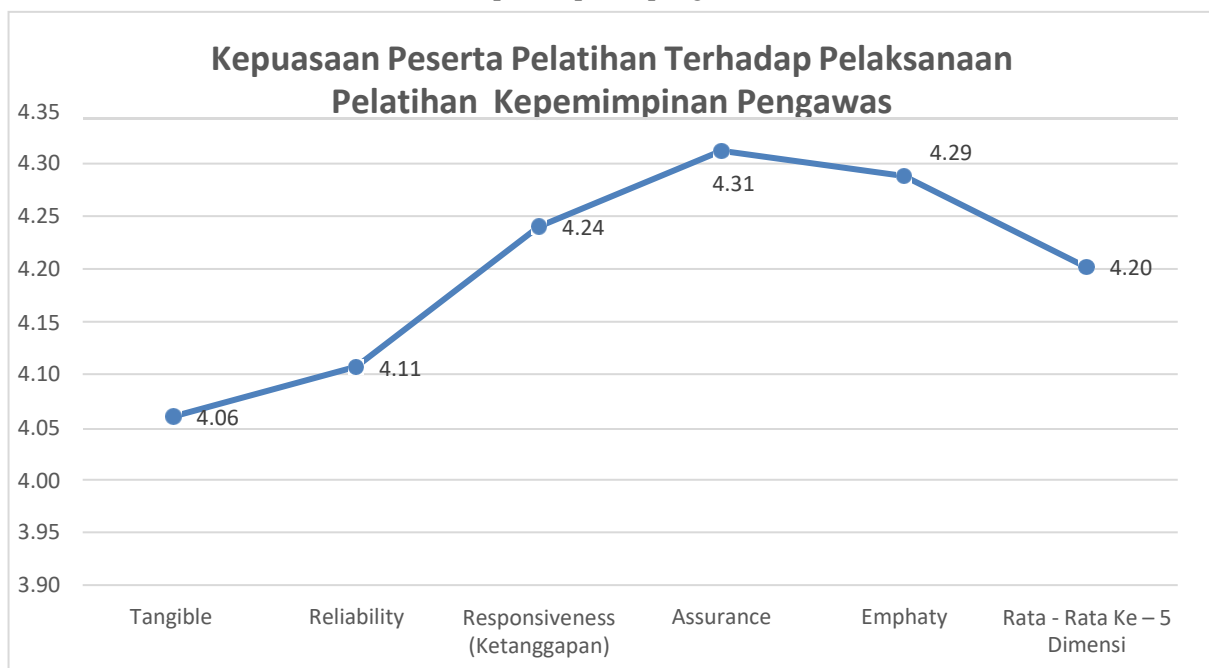
kooperatif dengan peserta pelatihan dengan skor 4,37. Fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersedia membantu peserta pelatihan dalam bidang akademik. mata pelatihan dengan skor 4,33. Waktu pelayanan (jam kerja) yang nyaman dan panitia penyelenggara memonitor kemajuan peserta pelatihan masing-masing dengan skor 4,29. Kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan dengan skor 4,16.

Setelah ditotal dari skor indikator kepuasan peserta pelatihan terhadap dimensi empathy (empati) bahwa rata-rata kepuasan peserta terhadap dimensi ini adalah pada skor 4,29 atau 85,76 Persen. Skor 4,29 setelah dikonsultasikan dengan skala kepuasan peserta mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas sebagaimana skala kepuasan peserta pelatihan pada tabel 2, maka termasuk dalam kategori memuaskan yaitu pada skala 3,50 s.d. 4,20.

Kesimpulan, bahwa peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas I tahun 2023 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun merasakan memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan dalam dimensi empathy (empati). Adapun kemungkinan yang dapat ditingkatkan lagi apabila pelaksanaan pelatihan yang akan datang yaitu Kepedulian panitia penyelenggara memahami kepentingan dan kesulitan peserta pelatihan karena indikator ini skornya 4,16. lebih rendah dari skor indikator lainnya. Namun walaupun demikian dua indikator dari lima indikator dimensi empathy (empati) ini sudah mencapai kategori sangat memuaskan.

Setelah diuraikan satu persatu dari kelima dimensi tentang kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan kepemimpinan pengawas di atas maka berikut ini dapat dilihat secara keseluruhan gabungan dimensi tersebut sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Grafik 8 : Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas



Dari data grafik diatas, nilai tertinggi kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan dengan rata-rata skor 4,31 adalah pada dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati) skor 4,29, dimensi responsiveness (ketanggapan) skor 4,24 dimensi reliability (kehandalan) 4,11 dan dimensi tangible (berwujud) dengan skor 4,06. Adapun skor rata-rata dari keseluruhan dimensi kepuasan peserta dalam pelaksanaan pelatihan adalah skor 4,20 Skor tersebut setelah dikonsultasikan dengan kategori skala kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan pada tabel 2, maka rata-rata kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan termasuk dalam kategori memuaskan yaitu skala 3,50 – 4,20.

Kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian ini adalah peserta pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung merasa memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung.

#### 4. Kesimpulan

##### 4.1 Simpulan

- a. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung terhadap dimensi tangible termasuk pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 4,06 dan skor tertinggi pada indikator kenyamanan fasilitas pelatihan (asrama, kelas, klinik dan lain-lain) dengan skor 4,15.
- b. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung terhadap dimensi reliability termasuk pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 4,11 dan skor tertinggi pada indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu dan fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) datang tepat waktu dengan skor masing-masing 4,32.
- c. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung terhadap dimensi responsiveness termasuk pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 4,24 dan skor tertinggi pada indikator panitia penyelenggara tanggap dalam merespon permintaan peserta pelatihan dan panitia penyelenggara memberikan bantuan pengobatan bagi peserta pelatihan yang sakit dengan skor 4,29.
- d. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung terhadap dimensi assurance termasuk pada kategori sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4,31 dan skor tertinggi pada indikator panitia penyelenggara konsisten bersikap sopan dan santun dalam menyampaikan informasi dan tugas dan permasalahan/keluhan peserta pelatihan ditangani oleh panitia penyelenggara melalui kepala bidang pengembangan SDM dengan skor sama-sama yaitu dengan skor 4,41.
- e. Kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I provinsi kepulauan Bangka Belitung terhadap dimensi empathy (empati) termasuk pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 4,29 dan skor tertinggi pada indikator fasilitator (widyaiswara, instruktur dan lain-lain) bersikap terbuka, kooperatif dengan peserta pelatihan dengan skor 4,37.
- f. Peserta pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I tahun 2023 provinsi kepulauan Bangka Belitung memuaskan terhadap pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I provinsi kepulauan Bangka Belitung dengan nilai skor 4,20.

##### 4.2 Rekomendasi

- a. Dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dan dimensi empathy merupakan empat dimensi kualitas pelayanan menunjukkan kategori memuaskan peserta dalam mengikuti pelatihan. Sedangkan satu dimensi yaitu dimensi assurance telah menunjukkan sangat memuaskan peserta dalam mengikuti pelaksanaan pelatihan. Oleh sebab itu penyelenggara pelatihan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat meningkatkan kualitas dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness dan dimensi empathy sangat memuaskan pada pelaksanaan pelatihan kepemimpinan pengawas pada angkatan selanjutnya dan tetap mempertahankan dimensi assurance pada kategori sangat memuaskan.
- b. Sangat diperlukan penelitian yang lebih mendalam tentang kepuasan peserta pelatihan kepemimpinan pengawas dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan metode lainnya, karena penelitian ini baru menggunakan media kuesioner/angket.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Sani, 2020, Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, *Journal Transformation*, Vol 1 No. 4.
- Agus Akhmadi, 2019, Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara, <https://doi.org/10.36052/andragogy.v7i2>. 12 September 2022.

- Bolton, R.N., Kannan, P.K., & Bramlett, M.D. Implications of loyalty program membership and service experiences for customer retention and value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 95-108.
- Chua, C. (2004) Perception of Quality in Higher Education Clare Chua. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*. Adelaide.
- Fisk, R.P., Brown, S.W., & Bitner, M.J. (1995). Services management literature overview : rationale for interdisciplinary study in. W.J. Glynn & J.G. Barnes (Eds), *Understanding Services management* (pp. 1 -3), Chichester : Wiley.
- Hadiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gaya Media.
- Kirkpatrick, D, (1998) *Evaluating Training Program*. San Francisco : BerretKochler Publisher.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management* Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, . Wright, L.K. (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyanoro, Cetakan kedua , Jakarta, PT INDEKS.
- Nuraini, 2008, Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara pada Diklat Teknis substantive Publikasi Ilmiah bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs. Angkatan III. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, , 6 (1), 168 – 186. Doi: <https://org/10.36052/andragogi.v6i1.53.diakses> tanggal 10 Oktober 2022.
- YuliTrisnarningsih,2021,KualitasLayananWidyaiswaradanKepuasanPeseraPelatihandiBPSDMDProvinsiSulawesiTengah(<https://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/82diakses15>)

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1005/K.1/pdp.07/2019 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan pengawas.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1006 K.1 PDP.07 2019 tentang Kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP).

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas